

■ PLURAL, Revista do Programa de Pós-Graduação em Sociologia da USP, São Paulo, v. 16, n. 1, pp. 195-211, 2009 ■

Tradução

Acalmando o Otário

Alguns aspectos de adaptação à falha*

Erving Goffman

Tradução de Jordão Horta Nunes**

Em casos de fraude criminosa, as vítimas descobrem que devem, repentinamente, adaptarem-se à perda das fontes de segurança e *status* que tomavam como asseguradas. Considerar essa adaptação à perda pode nos levar a compreender algumas relações em nossa sociedade, entre os envolvimento e os *selves*¹ que estão contemplados².

Na gíria do mundo do crime, o termo “otário” refere-se ao indivíduo que é uma vítima ou futura vítima de certas formas de exploração ilegal planejada. O otário é o ingênuo, a pessoa a ser enganada. Uma instância operativa de qualquer golpe específico, considerado no ciclo de suas etapas ou fases, é normalmente chamada de uma “jogada”. As pessoas que operam o golpe e “pegam” o otário são ocasionalmente chamadas de operadores.

* Originalmente publicado em: GOFFMAN, Erving. On cooling the mark out: some aspects of adaptation to failure. *Psychiatry*, v. 15, n. 4, pp. 451-463, 1952. Reeditado com a autorização de Guilford Press.

** Doutor pelo Programa de Metodologia e Epistemologia em Ciências Sociais, coordenado pelo professor José Jeremias de Oliveira Filho, professor da Universidade Federal de Goiás, autor de *Interacionismo Simbólico e Dramaturgia: a Sociologia de Goffman* (Editora Humanitas, 2005).

1 NT: Decidiu-se manter o termo *self* (*selves*, no plural) do original, por seu emprego já reconhecido na terminologia conceitual nas áreas de Sociologia e Psicologia Social na produção em língua portuguesa.

2 A terminologia que concerne à atividade criminal é retirada principalmente de: MAURER, D. W. *The Big Com*. New York: Bobbs-Merrill, 1940; SUTHERLAND, E. *The professional thief*. Chicago: Univ. of Chicago Press, 1937. A abordagem que se tenta empregar neste *paper* provém de Everett Huges, da Universidade de Chicago, que não é responsável por qualquer aplicação equivocada que possa ocorrer aqui. O problema sociológico da falha foi sugerido a mim pela primeira vez por James Littlejohn, da Universidade de Edimburgo. Sou grato ao Professor E. A. Shills, pela crítica, e à minha esposa Angélica S. Goffman, por sua assistência.

O “conto do vigário”, assim como seus praticantes o chamam, é uma forma de obter dinheiro por meio de falsos pretextos, pelo exercício da fraude e do engano. O “conto” difere de modalidades mais educadas de logro financeiro por importantes formas. É praticado em pessoas privadas por atores talentosos, que constroem, metodicamente e regularmente, relações sociais informais com o propósito de abuso. Já o “crime de colarinho branco” é praticado em organizações por pessoas que aprendem a abusar de posições de confiança que antes desempenhavam lealmente. Um explora a aparência; o outro, a posição. Além disso, um trapaceiro é alguém que aceita um papel social na comunidade do submundo; é parte de uma irmandade, cujos membros não têm a pretensão de se apresentarem como “legítimos”. Um “criminoso de colarinho branco”, por outro lado, não tem colegas, embora possa ter um comparsa com quem planeja seu crime e uma esposa a quem o confessa.

Fala-se que o “conto do vigário” é um bom golpe nos Estados Unidos, porque muitos americanos querem fazer dinheiro fácil ou não rejeitam esse intento, engajando-se em ações abaixo da legalidade para consegui-lo. O golpe tem fases típicas. O tolo potencial é primeiro localizado, e um membro da equipe (o homem externo, o condutor, o aliciador) promove um contato social com esse tolo. Ganha-se a confiança do otário, a quem é dada a oportunidade de investir seu dinheiro em um jogo de risco que ele acredita que foi marcado em seu favor. O jogo, certamente, está marcado, mas não em seu favor. Permite-se que o otário ganhe algum dinheiro, e, então, ele é convencido a investir mais. Ocorre um “acidente” ou “erro”, e o otário perde seu investimento total. Os operadores, então, partem para uma cerimônia que é chamada de limpeza ou esfola. Eles deixam o otário, mas tomam seu dinheiro. Espera-se que o otário siga seu caminho, um pouco mais sabido, mas muito mais pobre.

No entanto, eventualmente, o otário não está preparado para aceitar sua perda como um ganho em sua experiência e deixar de dizer ou fazer algo a respeito de sua aposta. Ele pode se sentir movido a chamar a polícia ou a perseguir os operadores. Na terminologia do ramo, o otário pode “chiar”, vir em cima ou “aguentar”. Do ponto de vista do operador, esse tipo de comportamento é ruim para o negócio, pois confere aos membros da quadrilha uma má reputação com a polícia, que não havia antes, e também com os otários que ainda não foram extorquidos. Para evitar essa publicidade adversa, uma fase adicional é, eventualmente, acrescentada no final do golpe: trata-se de acalmar o otário. Depois que a limpeza foi executada, um dos operadores fica com o otário e faz um esforço para manter a raiva do otário em um grau controlável. O operador segura a barra de seus colegas com o potencial; poderíamos chamar o operador de acalmador, o qual exercita a arte da consolação sobre o otário. Tenta-se definir a situação para o otário de forma que se torne mais fácil para ele aceitar o inevitável e ir embora para casa quieto. O otário é instruído na filosofia de sofrer uma perda.

Quando evocamos a imagem de um otário que acabou de ficar sem seu dinheiro, por vezes, tentamos considerar o tamanho de sua indignação pela grandeza de seu dano financeiro. Isso é uma visão estreita. Em muitos casos, especialmente nos Estados Unidos, a imagem do otário de si mesmo é construída pela crença de que é uma pessoa muito esperta, quando se trata de fazer

tratos, e que não é o tipo de pessoa que se engana. A disposição do otário em participar de uma coisa certa não tem como base somente a ambição, mas também o sentimento de que agora ele está apto a provar a si mesmo que é uma pessoa capaz de, rapidamente, “levantar uma grana”. Para muitos, essa capacidade para altos ganhos está próxima da masculinidade e constitui-se como um teste para preencher o papel masculino.

Sabe-se que as pessoas se protegem com todos os tipos de racionalizações quando têm um soterramento da autoimagem que os fatos de sua posição de *status* não suportam. Uma pessoa pode dizer a si mesma muitas coisas: que não teve uma oportunidade adequada; que não está interessada em se tornar algo mais; que o tempo para mostrar seu melhor ainda não chegou; e que os meios usuais para realizar seus desejos são pessoalmente ou moralmente desagradáveis ou requerem muito esforço. Por meio de tais defesas, uma pessoa se livra de cometer um pecado social mortal, o de definir a si mesmo, em termos de um *status*, ainda que não tenha as qualificações que se supõe que uma pessoa detentora desse *status* possua.

A participação e o investimento de um otário em uma “jogada” claramente o compromete, segundo sua visão, à proposição de que ele é um homem esperto. O processo no qual ele vem a acreditar que não pode perder é também o processo pelo qual ele abaixa suas defesas e compensações, que o protegiam previamente das derrotas. Quando chega o desfecho, o otário descobre que não tem defesa pelo fato de não ter sido esperto. Ele próprio se definiu como esperto e deve enfrentar o fato de que é apenas outro “pato” fácil. Definiu-se como possuindo um conjunto de qualidades, e, então, teve a prova de que elas estão miseravelmente ausentes em sua pessoa. É um processo de autodestruição do *self*. Não é surpresa que o otário precise ser acalmado e que se trata de uma boa política empresarial que um dos operadores fique com o otário para convencê-lo sobre um ponto de vista em que seja possível aceitar uma derrota.

Essencialmente, o acalmador tem a tarefa de transformar, lidar com pessoas que se encontram em apuros – pessoas cujas expectativas e autoconcepções foram erguidas e, então, destruídas. O otário é uma pessoa que se comprometeu, pelo menos a seus olhos, se não sob o ponto de vista de outros.

Embora o termo otário seja comumente aplicado a pessoas a quem se conferem expectativas de curta duração por operadores que intencionalmente distorceram os fatos, uma definição menos estrita é desejável para analisar a cena social mais ampla. Uma expectativa pode se provar falsa no final, mesmo que tenha sido possível sustentá-la por longo tempo e até que os operadores tenham agido de boa-fé. Assim também as expectativas razoáveis, assim como as enganosas, geram necessidade de consolação. Pessoas que participam no que se conhece como “conto do vigário” são encontradas em poucos arranjos sociais, mas pessoas que devem ser acalmadas existem em muitos ambientes. Acalmar o otário é um tema de uma crônica social muito básica.

Para o propósito da análise, pode-se pensar em um indivíduo com referência a valores e atributos de um caráter socialmente reconhecido que ele possua. Os psicólogos consideram um valor como um envolvimento pessoal. Os sociólogos falam de um valor como um papel, um *status* ou uma relação. Em qualquer dos casos, o caráter de um valor que se possui é considerado, de certa

forma, como o caráter da pessoa que o possui. Uma alteração nos tipos de atributos possuídos acarreta alteração na autoconcepção da pessoa que os possui.

O processo no qual alguém adquire um valor é o processo pelo qual ele desiste do que alegava em relação ao valor anterior e se compromete com a concepção do *self* que o novo valor requer ou permite que se tenha. É o processo que as pessoas que se apaixonam ou que ficam drogadas chamam de “ficar fissurado”. Depois que uma pessoa “fica fissurada”, deve entrar em outro processo, no qual seu novo envolvimento toma um lugar próprio, no espaço e no tempo, no que se refere a outros apelos, demandas e compromissos que ela tem em relação a si própria.

Nesse ponto, outras pessoas subitamente começam a desempenhar uma parte importante na história do indivíduo, em virtude do relacionamento que elas costumam ter com o valor que está envolvido. Não se trata aqui de considerar os tipos de coerção que estão institucionalizados em nossa sociedade e as relações sociais de negócios em geral. Aqui, a preocupação é com o final da história, ou seja, com a forma como uma pessoa se torna desengajada de um de seus envolvimento.

Em nossa sociedade, a história dos envolvimento de uma pessoa pode terminar de uma das seguintes três formas. De acordo com um tipo de final, ela pode abandonar um de seus papéis para adquirir, na sequência, outro relacionado, que é considerado melhor. É o que ocorre quando um jovem se torna um adulto; um estudante se torna um estagiário; ou quando um homem em dado nível da empresa recebe comissão.

Certamente, a pessoa que deve mudar seu *self* em qualquer um desses pontos de promoção deve experimentar uma profunda desconfiança. Pode sentir-se desleal à forma de vida que deve abandonar e às pessoas que não o acompanharão. Esse novo papel pode requerer uma ação que parece desonesta, não sincera ou pouco amigável. A pessoa pode experimentar esse processo como uma perda na integridade moral. Seu novo papel pode requerer que ela renuncie aos tipos de riscos e esforços que ela apreciava antes e, ainda, não prover o tipo de ação heroica e exaltada que ela esperava encontrar. Assim, pode ser experimentado como uma perda na força moral.

Não há dúvida de que certos tipos de papel de sucesso requerem certos tipos de falha moral. Então, pode ser preferível, em algum sentido, acalmar o neófito dúbio do que não o fazer. Ele deve ser convencido de que suas dúvidas são uma questão de sentimentalismo. A visão social do adulto será nele impingida. Ele será levado a entender que uma ascensão promocional em *status* é desejável, intencional e natural e que a perda de um papel nessas circunstâncias é o último teste de tê-lo desempenhado com propriedade.

Sugeriu-se que uma pessoa pode abandonar um papel sob certas circunstâncias que refletem favoravelmente na forma sob a qual o desempenhava. Teoricamente, pelo menos, uma possibilidade relacionada pode ser considerada. Uma pessoa pode deixar um papel e ao mesmo tempo abandonar os padrões pelos quais o papel é julgado. O novo ente no qual se transforma pode ser tão diferente do que era antes que critérios como sucesso ou falha não possam ser aplicados à mudança que ocorreu. Ele se torna tão abandonado pelos outros que pode redescobrir a si mesmo, como nascendo pela segunda vez.

Em nossa sociedade, talvez o exemplo mais óbvio desse tipo de finalização ocorra quando uma mulher voluntariamente desiste de uma profissão de prestígio para se tornar esposa e mãe. Nota-se que isso ilustra um movimento institucionalizado; aqueles que o realizam não dão notícias. Nos Estados Unidos, muitos outros desses tipos de finalização são mais um assunto de conversa do que de ocorrência. Por exemplo, um de nossos heróis culturais de nossa mitologia da sala de jantar é o homem que abandona uma profissão estabelecida para escrever, pintar ou morar no campo. Em outras sociedades, o tipo de abdicação aqui considerada parece ter desempenhado um papel mais importante. Na China medieval, por exemplo, o abandono anacorético aparentemente deu a pessoas de posições sociais muito diferentes uma forma de se afastarem do conflito ocupacional, ao mesmo tempo administrando o afastamento de modo ordenado, salvando as aparências³.

Duas formas básicas nas quais as pessoas podem deixar um papel foram consideradas: elas podem ser promovidas ou abdicar de papéis. Há, certamente, uma terceira finalização básica na trajetória do *status*. Uma pessoa pode ser involuntariamente privada de sua posição ou seu envolvimento e receber em troca algo que seja considerado de menor valor. Provavelmente é nesse terceiro caso de finalização de um papel que surgem ocasiões para acalmá-la. Aqui lidamos efetivamente com o problema de uma pessoa perder seus papéis.

A perda involuntária parece ser de dois tipos. Primeiro, uma pessoa pode perder um *status* de forma que a perda não seja tomada como um reflexo sobre o perdedor. A perda de um ser amado, tanto em razão de um acidente que não poderia ter sido prevenido ou por causa de uma doença que não poderia ser detida, é um caso a considerar. Aposentadoria ocupacional por causa de idade avançada é outro. Claro, a perda vai necessariamente alterar a concepção que o perdedor tem de si mesmo e a concepção que os outros têm dele, mas a própria alteração não será tratada como um símbolo do destino que ele merece. Nenhum insulto é acrescentado ao dano. Pode ser necessário, contudo, pacificar o perdedor e resigná-lo à sua perda. O perdedor que não se tornou responsável por sua perda pode até se descobrir tomando a visão mística de que todos os envolvimento são partes de um “conto do vigário” mais abrangente, pois, quanto mais tomamos gosto por um papel particular mais devemos sofrer quando é a hora de abandoná-lo. Ele pode encontrar um pequeno conforto no fato de que a “jogada” lhe deu uma ilusão que durou toda uma vida ou pode encontrar um pequeno conforto no fato de que os operadores não o pretendiam enganar.

Em segundo lugar, uma pessoa pode ser involuntariamente privada de um papel sob circunstâncias que refletem desfavoravelmente em sua capacidade para exercê-lo. O papel perdido pode ser um que ele já tenha ocupado ou um a que já tenha abertamente se comprometido a se preparar para ocupá-lo. Em qualquer caso, a perda é maior do que uma questão de parar de agir com certa capacidade; é a última prova da incapacidade; e, em muitos casos, até mais que isso.

O momento da falha com frequência surpreende uma pessoa agindo como alguém que acha que é um tipo apropriado de pessoa para o papel em questão. A suposição se torna presunção, e a falha se torna uma fraude. À perda da substância é, portanto, acrescentada a perda da aparência,

3 Veja, por exemplo: WEBER, Max. *The religion of China*. Glencoe, Ill. Free Press, 1951. p. 178. Tradução de H. H. Gerth.

da pose. Dos vários temas que podem ocorrer na história natural de um envolvimento, essa perda parece ser a mais melancólica. Aqui será essencial e muito difícil acalmar o otário. Estarei particularmente preocupado com esse segundo tipo de perda, o tipo que envolve humilhação.

Poderíamos notar, em uma digressão, que um círculo de pessoas pode definir uma perda particular como aquela que não desmerece o perdedor, e que um círculo diferente de pessoas pode tratar a mesma perda como um símbolo daquilo que o perdedor merece. Deve-se também notar que há uma tendência, hoje, a deslocar certas perdas de *status* da categoria das que desmerecem o perdedor para a categoria das que não geram um demérito. Quando as pessoas perdem seus empregos, sua coragem ou suas cabeças, tendemos mais e mais a tomar uma visão clínica e naturalística da perda e uma visão não moral de suas falhas. Queremos definir uma pessoa como algo que não é aniquilado pela destruição de um de seus *selves*. Essa atitude benevolente está alinhada com o esforço, hoje em voga, para promover a visão de que a aposentadoria não é o fim de todas as capacidades ativas, mas o começo de outras novas e diferentes.

Considerar a consolação como um processo social conduz a quatro problemas gerais, que têm a ver com o *self* em sociedade. Primeiro, onde encontramos, na vida moderna, pessoas se comportando como se estivessem atribuídas dos direitos de um *status* particular e tendo que enfrentar o fato de que elas não possuem a qualificação para o *status*? Em outras palavras, em que aspectos, nas estruturas de nossa vida social, encontrar-se-á um provável compromisso das pessoas ou um reconhecimento por elas desse compromisso? Quando é provável que uma pessoa se afaste ou se torne afastada de um de seus envoltórios? Em segundo lugar, quais são as formas típicas nas quais as pessoas que se encontram nessa difícil posição podem ser acalmadas? Como elas podem ser levadas a aceitar o grande dano que foi causado em sua autoimagem, a reagrupar suas defesas e a continuar sem fazer alarde? Em terceiro, o que, em geral, pode acontecer quando uma pessoa se recusa a ser consolada, isto é, quando se recusa a ser pacificada pelo acalmador? Em quarto, que arranjos são feitos pelos operadores e otários para evitar inteiramente o processo de consolação?

Em todas as empresas de serviços pessoais, os fregueses ou clientes eventualmente se queixam. Um freguês pode achar que lhe foi efetivado um serviço de forma inaceitável – forma que ele interpreta como uma ofensa à concepção que faz de si mesmo e do que é. A administração, portanto, tem o problema de acalmar o otário. Frequentemente, essa função é atribuída a especialistas na organização. Em restaurantes de certo porte, por exemplo, uma das funções cruciais para o anfitrião é apaziguar consumidores cujas autoconcepções foram feridas por garçonetes ou pela refeição servida. Em grandes lojas, o departamento de reclamações e o supervisor desempenham uma função similar.

Pode-se notar que uma organização de serviços não opera em um mundo anônimo, assim como faz uma quadrilha de trapaceiros, e é, portanto, fortemente obrigada a fazer algum esforço para acalmar o otário. Uma instituição, afinal, não pode dar no pé; deve pacificar seus “patos”.

Pode-se também observar que os acalmadores em empresas de serviços tendem a considerar suas próprias atividades em uma luz que suaviza os detalhes mais ásperos da situação. O acal-

mador se protege de sentimentos de culpa, argumentando que o freguês não necessita realmente do serviço que espera receber, que o mau serviço não necessariamente o priva de algo e que queixas e reclamos são sinais de bôis, e não de danos. De forma similar, o trapaceiro se protege de imagens que provocam remorsos de otários falidos, alegando que o otário é um bobo, e não uma pessoa completamente formada, possuindo uma inclinação para o ganho ilegal, mas não a decência para admitir isso, nem a capacidade para ser bem-sucedido no ramo.

Em empresas padronizadas em um modelo burocrático, é costume que o pessoal espere recompensas de determinado tipo por preencher requisitos de determinada natureza. Os funcionários tendem a definir sua trajetória de carreira em termos de uma sequência de expectativas legítimas e basear sua autoconcepção na suposição de que, no devido tempo, eles tornar-se-ão o que a instituição permite que as pessoas se tornem. Por vezes, no entanto, um membro de uma organização pode preencher alguns dos requisitos para um *status* particular, especialmente requisitos relativos à proficiência técnica ou à experiência no cargo, mas não outros requisitos, especialmente os menos codificados, que têm a ver com a própria administração de relações sociais no trabalho.

Deve caber a alguém dar as más notícias à vítima; alguém deve contar a ela que foi demitida ou que não passou nos exames ou que foi desviada na promoção. E, depois da limpeza, alguém tem que acalmar o otário. A necessidade de desapontar as expectativas que uma pessoa tomou como certas pode ser pouco frequente em algumas empresas, mas, em outras, como instituições de treinamento, ocorre a toda hora. O processo de seleção pessoal requer que muitos *trainees* sejam chamados, mas que poucos sejam escolhidos.

Quando mudamos de locais de trabalho para outras cenas em nossa vida social, descobrimos que cada uma tem suas ocasiões para acalmar o otário. Durante o relacionamento social informal, compreende-se bem que um esforço por parte de uma pessoa (ego) para diminuir sua distância de outra pessoa (alter) deve ser aceito polidamente pelo outro ou, se rejeitado, rejeitado taticamente, de modo que o iniciador do lance possa salvar sua aparência social. Essa regra é codificada em livros de etiqueta e é seguida no comportamento real. Um movimento amistoso na direção de outro é um movimento de risco: o ego comunica sua crença de que definiu a si próprio como meritório da sociedade do outro, enquanto, ao mesmo tempo, ele coloca o outro em uma posição estratégica de ser capaz de desacreditar de sua concepção.

O problema de acalmar pessoas no relacionamento social informal é visto mais claramente, talvez, em situações de cortesia e no que se poderia designar como situações de descortesia. Uma proposta de casamento em nossa sociedade tende a ser uma forma em que um homem reúne seus atributos sociais e sugere a uma mulher que os atributos dela não seriam tão melhores a ponto de impedir uma fusão ou parceria nessa questão. Uma recusa por parte da mulher ou recusa por parte do homem em fazer a proposta, quando ele está claramente na posição de realizá-la, provoca um sério descrédito no pretendente rejeitado.

A cortesia não é somente uma forma de se apresentar ao outro para aprovação, mas também de dizer que a opinião do outro sobre esse assunto é aquela opinião que mais interessa.

Recusar uma proposta ou se abster de propor é, portanto, uma operação difícil. O otário deve ser cuidadosamente acalmado. O ato de quebrar um compromisso ou recusá-lo e a tarefa de desencorajar um namorado firme também podem ser vistos nessa linha, já que o otário pode não estar profundamente envolvido ou comprometido abertamente.

Assim como é mais penoso recusar uma proposta do que recusar um compromisso, também é mais difícil rejeitar uma esposa do que rejeitar uma pretendente. O processo de descortesia pelo qual uma pessoa manobra a outra, em um casamento, para aceitar um divórcio sem litígio ou rancor requer extrema *finesse* na arte de acalmar o otário⁴.

Em todos esses casos em que uma pessoa constrói uma concepção de si que não pode ser sustentada, há uma possibilidade de que não tenha investido o que seria mais importante naquele *status* que está para ser negado. No dito comum, há uma possibilidade de que, quando ele cair, não caia no lugar onde mora⁵. Há um conjunto de casos, no entanto, onde a limpeza pode não ajudar, mas atinge um ponto vital; esses casos surgem, certamente, quando uma pessoa deve ser dissuadida da própria vida. O homem com uma doença ou ferimento fatal, o criminoso com uma sentença de morte, o soldado com uma meta sem esperança – essas pessoas devem ser persuadidas a aceitar serenamente a própria perda da vida, a perda de todos os envolvimento terrenos. Aqui, certamente, será difícil acalmar o otário. O possível a fazer é uma reflexão sobre as concepções que os homens têm, como acalmadores e otários.

Mencionei algumas áreas da vida social onde se torna necessário, em certas ocasiões, acalmar o otário. A atenção deve se voltar agora para as formas comuns nas quais os indivíduos são acalmados, em todas essas áreas da vida.

Para o otário, acalmar-se representa um processo de ajuste a uma situação impossível – situação que surge por ele ter definido a si mesmo de forma a ser contraditada pelos fatos sociais. O “pato” deve, portanto, ser alimentado com uma nova série de apologias para si mesmo, um novo quadro de referência para ver a si próprio e se julgar. Um processo de redefinir o *self* em torno de linhas defensáveis deve ser instigado e acompanhado; já que o otário está frequentemente em uma condição muito fragilizada para conseguir isso, o acalmador deve iniciar o processo em seu lugar.

Uma forma geral de lidar com o problema de acalmar é dar a tarefa a alguém cujo *status* relativo ao otário servirá para facilitar a situação de algum modo. Em organizações formais, frequentemente quem está dois ou três níveis acima do otário na linha de comando fará o trabalho, supondo que palavras de consolo e reorientação terão um poder maior de convencimento se vierem de posições superiores. Também parece ocorrer o sentimento de que as pessoas de alto *status* são mais capazes de resistir ao perigo moral de ter o ódio dirigido a elas. Incidentalmente,

4 Esta interessante analogia entre o sistema de cortesias no mundo social mais amplo e as formas de assédio em um relacionamento entre sexos é desenvolvida, de forma mais extensa, no artigo “Arrangement between the sexes”, *Theory and Society*, v. 4, n. 3, pp. 301-331, 1977.

5 NT: Aqui Goffman faz uma referência irônica à expressão coloquial “*it hits where I live*”, que remete ao fato de que os acidentes naturais, como furacões, raios, etc., acontecem, mas só têm consequências diretas sobre nossas vidas quando atingem o lugar onde moramos. A expressão salienta os casos em que o acaso ou as contingências e fatores independentes de nossa vontade ou ação influem em nossas vidas ou trajetórias pessoais.

pessoas protegidas por altos cargos não gostam de encarar essa questão e, frequentemente, tentam se definir como meramente os agentes do regulamento, e não como sua fonte. Em alguns casos, por outro lado, a tarefa de acalmar o otário é conferida a um amigo e par do otário, supondo que tal pessoa conhecerá melhor como chegar a uma racionalização adequada para o otário e saberá melhor como controlá-lo.

Em certos casos, como os que remetem à morte, o papel do acalmador é legado a médicos ou padres. Médicos devem, com frequência, ajudar uma família e o membro que está partindo, para administrar a retirada com tato e um mínimo de distúrbio emocional⁶. Um padre não deve tanto salvar uma alma, mas criar uma que seja consistente com o necessário para que seja salva.

Uma segunda solução geral para o problema de acalmar o otário consiste em oferecer a ele um *status* que difira do que perdeu ou falhou em ganhar, mas que proporcione, pelo menos, algo ou alguém para se tornar. Usualmente, a alternativa apresentada ao otário é um compromisso de algum tipo, dispondo a ele alguns adornos de seu perdido *status*, assim como algo de seu espírito. Um amante pode ser solicitado a se tornar um amigo; ao estudante de medicina pode-se sugerir o estudo da odontologia⁷; um boxeador pode se tornar um treinador; a uma pessoa que está morrendo pode-se pedir que amplie e esvazie seus amores terrenos, para abraçar o Pai de todos, que está para recebê-lo.

Às vezes, permite-se ao otário que retenha seu *status*, mas requerendo que o ocupe em outro ambiente: o policial honesto é transferido para uma comarca isolada; o padre muito zeloso é encorajado a entrar para o mosteiro; um gerente industrial insatisfatório é deslocado para outro ramo. Algumas vezes, o otário é “chutado para o andar de cima” e lhe dão um *status* de cortesia, como “vice-presidente”. No jogo dos papéis sociais, as transferências para baixo, para cima ou para fora podem ser prêmios de consolação.

Uma forma correlata de manobrar o otário é oferecer outra chance de se qualificar para o papel em que falhou. Permite-se que ele, depois de ter caído em desgraça, retrace seus passos e tente novamente. Programas de seleção de oficiais, no exército, com frequência oferecem possibilidades desse tipo. Em geral, parece que a terceira e a quarta chances são concedidas aos otários, e as segundas chances, em geral, oferecidas são raramente aproveitadas. Falhar em um papel retira a pessoa da companhia daqueles bem-sucedidos, mas não a traz de volta – a não ser em espírito, de alguma forma – à sociedade dos que não tentaram ou que estão tentando.

Uma pessoa que falha em um papel é uma fonte constante de embaraço, pois nenhum dos padrões habituais de tratamento é totalmente aplicável a ela. Em vez de uma segunda chance, ele, usualmente, vai a outro lugar, onde seu passado não traz problemas ao presente.

Outro método comum de acalmar o otário – que é empregado frequentemente em conjunção com outros métodos – é permitir que ele altere, que faça cena, que dê total passagem a suas reações e aos seus sentimentos, “perca a cabeça”. Se essa liberação de emoções não encontra um alvo, pelo

6 Esse papel social do doutor foi ampliado por William Loyd Warner em suas aulas, na Universidade de Chicago, sobre papéis simbólicos na comunidade rural de *Yankee City*.

7 Em seus seminários, o Sr. Hughes usava o termo profissões de “segunda opção” para se referir a casos desse tipo.

menos desempenha uma função catártica. Se não acha um alvo, como ao “dizer umas verdades ao chefe”, dá ao otário uma última chance de um minuto para reerguer suas defesas e provar a si mesmo e aos outros que ele realmente não se preocupou com seu *status* por todo o tempo.

Quando uma explosão desse tipo ocorre, amigos do otário ou psicoterapeutas geralmente entram em cena. Os amigos são dispostos a se tornarem responsáveis pelo otário, porque as relações que mantêm com ele não são limitadas ao papel que o otário falhou em desempenhar. Isso, incidentalmente, provê uma das razões menos óbvias para que um acalmador em uma quadrilha de trapaceiros deva cultivar a amizade do otário: a amizade fornece ao acalmador uma razão aceitável para ficar por perto, enquanto o otário é acalmado. Os psicoterapeutas, por outro lado, dispõem-se a se responsabilizar pelo otário, porque o negócio deles é oferecer uma relação aos que falharam na relação com os outros.

Sugere-se que um otário pode ser acalmado permitindo que, sob orientação apropriada, ele dê total vazão a seu choque inicial. Assim, o administrador de uma empresa comercial pode escutar com paciência e compreensão as queixas de um freguês, sabendo que a completa expressão de uma reclamação provavelmente vai enfraquecê-la. Essa possibilidade tem por trás o papel de uma série completa de tipos em nossa sociedade – porteiros, anfitriões de restaurantes, comitês de reclamações, supervisores, e assim por diante – que escutam em silêncio, com aparente simpatia, até que o otário esteja calmo. De forma similar, no caso de julgamentos criminais, o advogado de defesa pode achar eficaz o público se acalmar, antes de trazer seu cliente à corte.

Um procedimento correlato para acalmar o otário é a protelação. Os sentimentos de um otário não são trazidos à mente, porque não lhe foram dados objetivos para direcioná-los. O operador pode, então, cuidar para que se evite a presença do otário ou, então, convencê-lo de que ainda há uma pequena chance de que a perda não tenha ocorrido. Quando o otário é protelado, é dada a ele uma nova chance para se tornar familiar com a nova concepção de *self* que ele terá de aceitar antes que esteja completamente seguro de que terá de aceitá-la.

Há, ainda, como outro procedimento de acalmar, a possibilidade de que o operador e o otário possam entrar em um entendimento tácito, de acordo com o qual o otário concorda em agir como se estivesse saindo por sua própria vontade, e o operador concorda em preservar a ilusão de que foi assim. É uma forma de suborno: o otário desiste de seu papel, mas preserva sua pose. Essa é, afinal, uma das razões pelas quais pessoas que são depenadas por trapaceiros frequentemente querem se calar em relação à sua aventura.

A mesma estratégia aparece no ambiente de trabalho, com o costume romântico de se permitir que um funcionário culpado tome seu rumo de maneira privada em lugar de fazê-lo publicamente e no costume menos romântico de permitir que uma pessoa se demita por razões delicadas, em vez de despedi-lo por razões indelicadas.

O suborno é, sem dúvida, uma forma de troca. Nesse caso, o otário dá como garantia sair rapidamente e silenciosamente, e, em troca, permite-se que ele saia sob uma suspeita de sua própria escolha. A mais importante variação do mesmo tema encontra-se na prática da compensação financeira. Um homem pode dizer a si mesmo e a outros que está feliz por se retirar de seu

emprego e dizer isso com mais convicção se for capaz de sinalizar uma pensão confortável. Nesse sentido, pensões são dispositivos automáticos para proporcionar consolo. Assim também uma pessoa que foi prejudicada por causa da negligência conjugal ou criminosa pode ser compensada pela perda, por meio de um acordo judicial.

Sugeri algumas formas gerais pelas quais um otário é acalmado. Surge, agora, a questão: o que acontece se o otário se recusa a ser acalmado? Quais são as possíveis linhas de ação que ele pode tomar quando se recusa a ser acalmado? Tentativas de responder a essa questão mostrarão mais claramente que, em geral, o operador está muito ansioso para pacificar o otário.

Foi sugerido que um otário pode ser acalmado permitindo-se que ele se extravase. Entretanto, se a irrupção for muito drástica ou prolongada, podem surgir dificuldades. Dizemos que o otário se tornou “mentalmente perturbado” ou “pessoalmente desorganizado”. Em vez de simplesmente dizer umas boas ao chefe, o otário foi tão longe a ponto de cometer uma violência criminosa contra ele. Em vez de meramente se recriminar pela falha, o otário pode infligir uma grande punição a si mesmo, tentando suicídio ou fazendo ser necessário acalmá-lo em outras áreas da vida social.

A desorganização social prolongada é uma forma em que o otário pode se recusar a ser acalmado. Outra maneira comum para o indivíduo é mover um processo, ou seja, fazer uma queixa formal a autoridades superiores, obrigadas a considerar essas questões. A quadrilha de trapaceiros cuida para que o otário não chame a polícia. O gerente da indústria⁸ deve se assegurar de que o chefe de departamento insatisfeito não apresente uma reclamação formal ao gerente geral ou, pior ainda, ao Conselho de Diretores. O professor cuida para que os pais da criança não se queixem ao diretor. De forma similar, uma mulher que comunica sua avaliação do *self*, aceitando uma proposta de casamento, pode, por vezes, proteger a posição tomada – caso surja a necessidade de fazê-lo –, ameaçando depois seu noivo insatisfeito com uma ação por danos morais pela quebra da promessa de casamento. Assim também uma mulher que está se separando de seu marido deve cuidar para que ele não conteste o divórcio ou processe seu amante por alienação de afeto. De forma bastante próxima, um freguês que está irritado com um vendedor pode se recusar a ser apaziguado pelo supervisor e exigir a presença do gerente.

É interessante notar que as associações dedicadas aos direitos e à honra dos grupos minoritários podem, algumas vezes, encorajar um otário a registrar um protesto formal; politicamente, isso pode ser mais vantajoso para fornecer um caso de teste do que permitir que o otário seja acalmado.

Outra linha de ação que pode seguir um otário que se recusa a ser acalmado é a de se tornar “azedo”. O termo deriva do jargão da indústria, mas o comportamento a que se refere ocorre em todo lugar. O otário aparentemente aceita sua perda, mas retira todo o seu entusiasmo, a boa vontade e a vitalidade de qualquer papel que lhe seja permitido manter. Ele cumpre os requisitos formais do papel que lhe é deixado, mas retira seu espírito e sua identificação com ele. Quando um empregado se torna “azedo”, os interesses da organização sofrem; todo executivo,

8 NT: No original, *plant manager*, que tem também o sentido, na gíria, de “chefe da armação”.

portanto, tem o problema de “adoçar” seus trabalhadores. Eles não devem chegar a sentir que estão, vagarosamente, sendo acalmados. Essa é uma das funções de garantir ajustes periódicos de salários e de *status* e de esquemas como participação nos lucros ou de deixar ao empregado, em casa, um presente de aniversário.

Uma visão similar pode ser detectada no problema que um governo enfrenta em tempos de crise, quando deve manter o suporte entusiástico das minorias em desvantagem, pois grupos inteiros da população podem sentir que estão sendo acalmados e reagir tornando-se “azedos”.

Finalmente, há a possibilidade de que o otário possa, em um modo de falar, ir à luta por si mesmo. Ele pode tentar reunir à sua volta as pessoas e facilidades requeridas para estabelecer um *status* similar ao que foi perdido, embora em relação a um conjunto diferente de pessoas. Essa forma de se recusar a ser acalmado é, frequentemente, ensaiada em fantasias do tipo “Eu vou mostrar a eles”, mas, algumas vezes, é realmente efetivada na prática. O parceiro conjugal rejeitado pode fazer um novo casamento melhor. Um estrato social que perdeu *status* pode decidir criar seu próprio sistema social. Um líder que falha em um partido político pode estabelecer seu próprio grupo dissidente.

Todas essas formas em que um otário pode se recusar a ser acalmado têm consequências para outras pessoas. Há, é claro, um tipo de recusa que acarreta uma pequena consequência para outros. Otários de todos os tipos podem desenvolver explicações e desculpas para justificar sua perda de forma meritória. É, talvez, nessa região da fantasia que o *self* derrotado faz sua última defesa.

O processo de acalmar é difícil tanto para o operador que apazigua o otário como para a pessoa que recebe esse tratamento. Salvaguardas e estratégias são, portanto, empregadas para assegurar que o próprio processo não seja necessário e não ocorra. Trata-se, aqui, de estratégias de prevenção, e não estratégias de cura.

Do ponto de vista do operador, há dois modos principais de evitar as dificuldades de acalmar o otário. Primeiro, há dispositivos que são comumente empregados para selecionar candidatos a um papel, cargo ou relação que poderiam, depois, mostrarem-se como inadequados e requererem remoção. Não é dada a chance para o próprio candidato investir insensatamente. Uma variação dessa técnica que provê, de certa forma, um mecanismo interno para acalmar o otário encontra-se na instituição de um período probatório e de uma equipe “temporária”.

Essas definições da situação tornam claro para a pessoa que ela deve manter seu ego pronto para a perda de seu emprego ou, ainda melhor, que ela não deve pensar que tem o emprego. Se essas medidas de segurança falham, contudo, uma segunda estratégia é, com frequência, empregada. Operadores de todos os tipos parecerem estar prontos, em um grau surpreendente, a aguentar ou “carregar” pessoas que falharam, mas que ainda não foram tratadas como fracassadas. Isso é especialmente verdadeiro quando o envolvimento do otário é profundo e sua concepção do *self* foi publicamente comprometida. Escritórios, agências governamentais, esposas, cônjuges e outros tipos de operadores são, muitas vezes, cuidadosos ao dispor um lugar para o otário, de modo que a dissolução do vínculo não seja necessária. Aqui, talvez esteja a mais importante fonte de caridade privada em nossa sociedade.

Considerar essas estratégias preventivas traz à atenção um interessante elo funcional entre nivelamento por idade, recrutamento e a estrutura do *self*. Em nossa sociedade, assim como em muitas outras, os jovens são definidos como não sendo ainda pessoas. Em certo grau, não estão sujeitos ao sucesso ou ao fracasso. Uma criança pode se envolver completamente em uma tarefa e falhar; em geral, não será destruída por sua falha; é apenas necessário tratar de acalmá-la. Um adolescente pode ter uma amarga frustração amorosa, e não será amargo por isso, pelo menos para os outros, uma pessoa destruída. Um jovem pode gastar certo tempo sondando um emprego ideal ou um curso de treinamento ideal, porque ainda se considera que ele será capaz de mudar de ideia sem mudar seu *self*. Caso falhe em algo a que tenha procurado se comprometer, nenhum dano permanente pode ser atribuído a seu *self*. Se há muitos a serem chamados e poucos escolhidos, então, é mais conveniente para todos os interessados chamar indivíduos que não são completamente pessoas e que não podem ser destruídos por falharem no processo seletivo.

Assim que o indivíduo se torna mais velho, torna-se definido como alguém que não se pode engajar em um papel para o qual não está preparado. Torna-se definido como alguém que não pode falhar, enquanto, ao mesmo tempo, ajustes são feitos para diminuir as chances de falhar. Quando o otário fica mais velho, ele deve certamente se retirar ou ser removido de cada um desses papéis, um por um, e participar no problema de sua maturidade subsequente.

As estratégias que são desenvolvidas pelos operadores para evitar a necessidade de acalmar o otário têm uma contrapartida nas estratégias que são empregadas pelo próprio otário para o mesmo propósito.

Há a estratégia da esquiva, pela qual uma pessoa torna claro que não está completamente compromissada. Há a estratégia do sigilo, na qual uma pessoa oculta dos outros e até de si mesma os fatos de seu compromisso. Há também a prática de tratar dois assuntos ao mesmo tempo e a prática mais delicada de manter uma relação jocosa ou pouco séria em um envolvimento. Todas essas estratégias proporcionam uma saída ao otário; no caso de falha, ele pode agir como se o *self* que falhou não fosse tão importante para ele. Aqui devemos considerar a função de ofender-se facilmente e logo captar as insinuações, pois, nessas formas, o otário pode ativamente cooperar na tarefa de salvar sua aparência. Há também a estratégia de jogar na certeza, como nos casos em que um nome é escolhido porque se trata de um direito assegurado ou em que uma mulher simplória está casada justamente por essa razão.

Sugere-se que as estratégias preventivas são empregadas pelo operador e pelo otário para reduzir a chance de falhar ou de minimizar as consequências da falha. Quanto menor a importância que achemos necessário dar ao problema de acalmar, maior importância poder-se-á conferir à aplicação de estratégias preventivas.

Considere algumas situações em nossa sociedade, nas quais a necessidade de acalmar o otário provavelmente surgirá. Também considere as formas comuns pelas quais um otário pode ser acalmado, as linhas de ação que pode seguir, se recusar-se a ser acalmado, e as maneiras como

todo o problema pode ser evitado. Agora, a atenção pode se voltar às próprias questões gerais referentes ao *self* na sociedade.

Primeiro, uma tentativa deve ser feita para associar o que foi sugerido sobre a estrutura das pessoas. Do ponto de vista deste *paper*, uma pessoa é um indivíduo que se torna envolvido em um valor de algum tipo – um papel, um *status*, uma relação, uma ideologia – e assim faz uma reivindicação pública de que deve ser definido e tratado como alguém que possui o valor ou a propriedade em questão.

As limitações às suas pretensões e, por isso, ao seu *self* são principalmente determinadas pelos fatos objetivos de sua vida social e, em segundo lugar, determinadas pelo grau em que uma interpretação simpática desses fatos possa torná-los a seu favor. Qualquer evento que demonstre que alguém tenha efetuado uma pretensão falsa, definindo-se como algo que não é, tende a destruí-lo. Se os outros compreendem que as concepções do *self* de alguém foram desmentidas e desacreditadas, então, essa pessoa tende a ser destruída aos olhos de outros. Se a pessoa consegue manter a contradição como segredo, pode ser bem-sucedida em impedir que todos, menos ela própria, tratem-na como um fracasso.

Em segundo lugar, deve-se considerar o que se implica do fato de ser possível, para alguém, ser acalmado. Por mais difícil que seja, as pessoas regularmente se definem em termos de um conjunto de atributos e, então, devem aceitar o fato de que não os possuem e fazer essa viravolta sem muito alarde ou transtorno para os operadores. Isso implica que há uma norma em nossa sociedade persuadindo os indivíduos a não desanimarem e darem o melhor de si – um tipo de medida de saúde social de que desfrutam pessoas atormentadas e esfarrapadas para mantê-las em condições. Ainda mais importante, a capacidade de alguém sustentar esses constrangimentos profundos implica certa franqueza e falta de interpenetração na organização de várias de suas atividades vitais.

Um homem pode falhar em seu emprego e, no entanto, continuar bem com sua esposa. Sua mulher pode lhe pedir um divórcio ou recusar-se a conceder a seu pedido, e, ainda assim, seguir seu rumo no mesmo bonde, na hora de sempre, no caminho para o mesmo emprego. Ele pode saber que logo estará deixando o *status* dos vivos, mas ainda marchar com os outros prisioneiros ou tomar o café da manhã com sua família na hora habitual, por trás de seu jornal diário. Ele pode ter sido extorquido das economias de toda a vida em um trem para o oeste e retornar à sua cidade agindo como se nada importante houvesse acontecido.

A falta de uma integração rígida dos papéis sociais possibilita uma compensação; pode-se buscar conforto em um papel por danos ocorridos em outros. Por certo, há sempre casos em que o otário não pode sustentar o prejuízo em seu ego e não pode agir como um “bom escoteiro”. Nessas ocasiões, a experiênciaabalada em uma área da vida social pode se difundir a outros setores de sua atividade. Podem ser definidos mais além os limites entre seus diversos papéis sociais, tornando-se uma fonte de dificuldade em todos eles.

Em todos esses casos, a vida inteira do otário está em jogo, e os operadores, realmente, são a sociedade. Em um crescente número desses casos, é dada uma orientação psicológica de algum tipo

ao otário. O psicoterapeuta é, nesse sentido, o apaziguador da sociedade. Seu trabalho é pacificar e reorientar a pessoa desorganizada; é mandar o paciente de volta para um velho mundo ou para um novo – e mandá-lo de volta em uma condição em que não possa mais causar problemas a outros ou não possa mais fazer barulho. Em resumo, se tomamos a sociedade, e não o indivíduo como a unidade, o psicoterapeuta tem a tarefa básica de acalmar o otário.

Um terceiro ponto de interesse surge se considerarmos toda a vida social a partir da perspectiva deste *paper*. Afirmar-se que uma pessoa não deve, de forma pública ou privada, comprometer-se com uma concepção própria que será desacreditada pelo fluxo dos eventos ou colocar-se em uma situação tal que seja necessário acalmá-la. No entanto, deve, inversamente, certificar-se de que nenhuma das pessoas com as quais mantém compromissos é do tipo que se pode manifestar inadequada e precise ser acalmada. Deve assegurar-se duplamente de que, caso se torne necessário acalmar seus companheiros, eles seriam do tipo que permitem se livrar logo disso.

O golpista que deseja que o otário volte para casa quieto e absorva uma derrota, o anfitrião do restaurante que deseja que um freguês coma tranquilamente e vá embora sem causar problemas, e, se não for possível, em silêncio para transferir sua fidelidade a outro estabelecimento – essas são as pessoas e as relações que dão o tom de parte de nossa vida social.

Sob esse tom, está a suposição de que as pessoas estão sentimentalmente relacionadas a outras, de tal forma que, se um otário permite ser acalmado, o pacificador não mais terá de se relacionar com ele; mas, se o otário se recusa a ser acalmado, pode colocar o dispositivo institucional contra o pacificador. Também há, subjacente a esse tom, a suposição de que as pessoas estão sentimentalmente relacionadas umas com as outras, de tal modo que, se alguém permite que seja acalmado, então, o acalmador retira toda a identificação emocional a ele relacionada, qualquer que seja a perda sofrida; mas, se o otário não pode absorver o prejuízo a seu *self* e se torna pessoalmente desorganizado de alguma forma, o pacificador não pode ajudar, mas sente-se culpado e preocupado com a situação. É esse sentimento de culpa – essa pequena medida de envolvimento nos sentimentos de outros – que ajuda a tornar o trabalho de acalmar o otário tão desagradável, sempre que acontece. É essa incapacidade de não ser sensível ao sofrimento de outra pessoa, quando ela traz seu sentimento diante de sua porta, que tende a tornar o trabalho de acalmar uma espécie de trabalho sujo.

Não devemos, é claro, supervalorizar a margem de simpatia, conectando o operador e o otário. O operador pode, por algo, livrar-se do otário aplicando a pura força ou ameaçando ou, ainda, insultando⁹. Em Chicago, nos anos 1920, pequenos negociantes que sofriam perdas nos lucros e na independência, por causa de serviços de “proteção” oferecidos por trapaceiros, eram acalmados desse modo. Sem dúvida, é frívolo sugerir que a noção freudiana de ameaça de castração tenha algo a ver com os esforços dos pais para acalmar seus filhos com relação aos envoltórios edipianos. Além disso, há muitas ocasiões em que operadores de tipos diferentes devem agir como mediadores, com dois otários em suas mãos; o uso calculado de um otário como um sacrifício ou um “cara” a derrubar pode ser a única forma de acalmar o outro otário.

9 Sugerido, em conversas, por Saul Mendlovitz.

Finalmente, há cerimônias bárbaras em nossa sociedade, como julgamentos criminais e o ritual de expulsão empregado em procedimentos de corte marcial, expressamente concebidas para impedir o otário de salvar sua cara. E, mesmo nos casos em que o acalmador se esforça para tornar as coisas mais fáceis para a pessoa da qual ele quer se ver livre, encontramos, com frequência, espectadores que não têm esses escrúpulos¹⁰. Curiosos que estão próximos a ponto de observar a limpeza, mas que não são obrigados a auxiliar no trabalho sujo, muitas vezes, divertem-se com a cena, tendo prazer com a confusão do acalmador e a destruição do otário. O que é problema para alguns é *Schadenfreude*¹¹ para outros.

Este *paper* tratou principalmente de adaptações à perda, com defesas, estratégias, consolos, mitigações, compensações e equivalentes. As cápsulas doces foram examinadas, mas não o próprio remédio. Gostaria de fechar este *paper* com uma breve referência ao tipo de coisa que seria estudada se estivéssemos interessados na perda como tal, e não nas adaptações a ela.

Um homem que requer ser acalmado é uma pessoa que não pode mais sustentar um de seus papéis sociais e está para ser demovido dele; é uma pessoa que está perdendo uma de suas vidas sociais e está para sofrer uma das mortes para ele possíveis. Isso o leva a considerar as formas pelas quais pode ir ou pode ser levado à morte em cada uma de nossas capacidades sociais; as formas, em outras palavras, de sustentar a passagem do papel que tínhamos para um estado de não mais possuí-lo.

Devemos considerar o processo de ser despedido ou dispensado; de renunciar ou ser forçado a renunciar; da despedida e da chegada; de deportação, excomunhão e ir para a prisão; de ser derrotado em jogos, competições e guerras; de ser alijado de um círculo de amigos ou de uma relação social íntima; de uma dissolução corporativa; da aposentadoria em idade avançada; e, finalmente, das mortes que interessam aos herdeiros.

Finalmente, deve-se dirigir a atenção às coisas que nos tornamos depois que morremos em um dos vários sentidos e capacidades sociais em que o fim chega para nós. Como se poderia esperar, um processo de seleção e classificação ocorre, em que os socialmente mortos vêm a ser definitivamente ocultados de nós. Esse movimento de ex-pessoas por toda a estrutura social procede em mais de uma direção.

Primeiro, há o processo dramático pelo qual as pessoas que morreram de formas importantes são gradualmente trazidas para uma sepultura comum que está ecologicamente¹² separada da comunidade viva¹³. Para os mortos, isso é um punição imediata e uma defesa. Prisões e manicômios são, talvez, os exemplos mais familiares, mas outros importantes existem. Há, hoje, nos Estados Unidos, a interessante tendência de reservar certas regiões e cidades na Califórnia como asilos para os que sucumbiram em sua capacidade como trabalhadores e pais, mas ainda

¹⁰ Sugerido, em conversas, por Howard S. Becker.

¹¹ Palavra alemã que designa o prazer experimentado com o sofrimento dos outros.

¹² NT: Goffman remete, aqui, à Ecologia Humana de Robert Park.

¹³ Sugerido, em conversas, por Howard S. Becker.

estão vivos financeiramente¹⁴. Para os idosos, nos Estados Unidos, que também faleceram financeiramente, há lares de idosos e albergues. E, naturalmente, grandes cidades têm suas vielas¹⁵, que são, como afirmou Park, "... cheias de lixo, em grande parte humano, isto é, homens e mulheres que, por essa razão ou outra, saíram da linha na marcha do progresso industrial e foram destroçados pela organização industrial da qual um dia fizeram parte"¹⁶. Acampamentos de sem-tetos, localizados em pátios de carregamento na periferia das grandes cidades, constituem outro caso em pauta.

Assim como uma área residencial pode se tornar um cemitério, também certas instituições e papéis ocupacionais podem desempenhar uma função similar. O ministério na Inglaterra, por exemplo, serviu algumas vezes como um limbo para os fracassados ocupacionais das melhores famílias, assim como ocorreu com algumas universidades britânicas.

Mayhew, escrevendo sobre Londres em meados do século XIX, forneceu outro exemplo: artesãos de diferentes tipos, que falharam em manter uma posição na prática de seus negócios, poderiam ser encontrados trabalhando como lixeiros¹⁷. Nos Estados Unidos, os empregos de camareira, motorista de táxi, vigilante noturno e a profissão da prostituição tendem a ser pontos finais a que pessoas de certos tipos, com origem em diversos lugares, podem chegar.

Talvez, no entanto, o mais importante movimento daqueles que falham é um que nunca vemos. Onde os papéis são ordenados e, de certa forma, relacionados, pode ser difícil distinguir as pessoas que foram rejeitadas de algum papel superior daquelas que obtiveram ascensão de um papel inferior. Por exemplo, nos Estados Unidos, as mulheres de classe superior que não conseguem casar em seu próprio círculo podem seguir a rota reconhecida de casar com um profissional de classe média alta, da outra direção. Comparativamente, entre aqueles que se misturam como colegas na profissão de dentista, é possível encontrar alguns que falharam em se tornar médicos e outros que foram bem-sucedidos em não se tornarem farmacêuticos ou oculistas.

Há, sem dúvida, poucas posições na vida que não agrupam pessoas que lá estão em vista de falhas e outras pessoas que estão em virtude do sucesso. Nesse sentido, os mortos estão classificados, mas não segregados, e continuam a caminhar entre os vivos.

Universidade de Chicago

¹⁴ Alguns autores que primeiro escreveram sobre castas registram uma situação similar na Índia na virada do século XIX. Os indianos que se dirigiam ao Ganges para morrer e que então se recuperavam tinham, aparentemente, seus direitos e relações sociais com os vivos negados. Essas pessoas excluídas acharam necessário congregarem-se. Na Califórnia, naturalmente, os alojamentos de idosos têm um caráter voluntário, e seus membros mantêm um contato cerimonial com a geração mais nova pela troca de cartas e por visitas periódicas.

¹⁵ NT: No original, *Skid Rows*, ruas, vielas ou becos sujos frequentados por vagabundos, alcoólatras ou drogados nos grandes centros urbanos.

¹⁶ PARK, E. *Human communities*. Glencoe, M.: Free Press, 1952. p. 60.

¹⁷ MAYHEW, Henry. *London labour and the London poor*. London: Griffin Bohn, 1861. v. II. pp. 177-178.